

Ketentuan Secara Sepihak Atas Jasa Penyewaan Mobil Pada E-Commerce Traveloka

Yanathifal Salsabila Anggraeni

¹ Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, yanathifal.salsabila@gmail.com

ABSTRACT

Indonesia as a developing country currently has many forms of technological progress. The increasing desires of society along with technological developments have made one form of technological development, namely e-commerce, very popular and widely used by the public. The development of e-commerce itself in Indonesia has been very rapid. In Indonesia, there are several e-commerce companies engaged in the trading of living necessities, entertainment, food necessities, tickets and so on. E-commerce is very popular with the public because of the easy access to people's needs just through gadgets, one of the easiest to access is a cell phone or mobile phone. One of the most popular e-commerce in Indonesia is Traveloka, where Traveloka operates in the tourism and lifestyle sector which provides buying and selling of plane tickets, buses, trains, accommodation and vehicle rentals. Unfortunately, in its implementation, several consumers felt disadvantaged due to inconsistency in the provisions provided by Traveloka and agents with Traveloka as third parties. This ultimately causes losses suffered by consumers. This research discusses forms of protection for consumers regarding the losses they experience. The results of this research show that consumers who suffer losses should be the responsibility of the agent, apart from that Traveloka as a platform provider must still be responsible for helping consumers connect with the agent concerned. What the agent at Traveloka did was a breach of contract, because the agent failed to fulfill the performance that had been agreed with the consumer.

Keywords	Breach of Contract; Consumer; Consumer Protection; E-commerce; Traveloka
Cite This Paper	Anggraeni, Y. S. (2024). Ketentuan Secara Sepihak Atas Jasa Penyewaan Mobil Pada E-Commerce Traveloka. <i>Legal Spirit</i> , 8(3).
Manuscript History: <i>Received:</i> 2024-03-05 <i>Accepted:</i> 2024-10-05 <i>Corresponding Author:</i> Yanathifal, yanathifal.salsabila@gmail.com	 Legal Spirit is Licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License Indexed:     Layout Version: V8.2024

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi saat ini dapat sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dalam berbagai bidang yang dapat mendukung kehidupan di masyarakat. Hal ini disebabkan akibat globalisasi yang membuat masyarakat terus mengembangkan dan semakin dekat dengan teknologi. Muhammad Abid Al Jabiri menjelaskan bahwa asal-usul kata "globalisasi" berasal dari bahasa Perancis, yaitu "mondialisation," yang mengindikasikan membuat sesuatu mencapai tingkat dunia atau mengubah dari posisi yang terbatas dan terkendali menjadi tidak terbatas dan tidak terkendali. Dalam pengertian ini, globalisasi mencakup

penghapusan batasan-batasan negara dan bangsa dalam konteks teknologi, memungkinkan segala permasalahan terkait bergerak secara bebas di seluruh dunia tanpa hambatan.¹

Adanya perkembangan terhadap teknologi informasi telah membawa dampak positif terhadap kemajuan kehidupan manusia, terutama dalam aspek sosial. Hal ini termanifestasi dalam kemajuan dalam kegiatan komunikasi sosial yang menggunakan alat komunikasi canggih dan mesin otomatis. Teknologi telah menggeser peran manusia melalui penemuan formulasi baru dalam komputer, memperbesar dan mempercepat proses, serta mengubah dinamika kemampuan otak manusia dalam berbagai bidang ilmu dan aktivitas.² Teknologi yang kian berkembang pesat saat ini juga telah diterapkan di berbagai banyak bidang yang akan mendukung kehidupan masyarakat. Bidang tersebut antara lain dalam bidang keuangan, transportasi, pendidikan, pemerintahan, hingga perjalanan.

Bentuk kemajuan teknologi yang saat ini sering kita jumpai dan gunakan adalah aplikasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari user (pengguna), namun selain pada komputer, aplikasi juga terdapat pada gawai salah satunya ponsel.³ Selain bisa membantu dan mempercepat proses pekerjaan manusia, aplikasi juga bisa menciptakan hasil yang lebih akurat dalam memecahkan permasalahan. Dengan aplikasi, maka pekerjaan pun dapat diselesaikan dengan lebih mudah. Harus diakui bahwa keberadaan berbagai aplikasi sangat mempermudah kehidupan masyarakat. Misalnya, aplikasi yang bisa membantu kita melihat peta, memesan makanan, memesan tiket, dan sebagainya.⁴ Salah satu jenis aplikasi yang banyak digemari dan digunakan oleh masyarakat saat ini adalah e-commerce.

Definisi dari e-commerce atau electronic commerce adalah “The process of buying and selling goods electronically by consumers and from company to company through computerized business transaction”.⁵ Platform e-commerce yang digunakan sebagai wadah jual beli online sangat terkait dengan tingkat kepercayaan konsumen terhadap penjual. Pertumbuhan e-commerce juga mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi online, di mana kepercayaan atau trust dibangun melalui keyakinan pada integritas dan kemampuan pihak yang terlibat.⁶ Oleh karena itu setiap platform berbasis e-commerce dalam menjalankan kegiatannya harus menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan terutama kepada konsumen sebab selain kepercayaan konsumen tersebut akan menumbuhkan serta menjaga kestabilan berjalannya platform tersebut, kepercayaan konsumen juga salah satu langkah atau bentuk dari perlindungan konsumen.

Penerapan e-commerce di Indonesia sendiri terbilang sudah banyak, salah satu bentuk e-commerce yang banyak digemari dan digunakan oleh masyarakat adalah Traveloka. Traveloka sendiri adalah aplikasi yang bergerak dalam bidang perjalanan. Traveloka merupakan aplikasi dimana pengguna atau konsumen dapat membeli tiket perjalanan berbagai macam transportasi seperti pesawat, bus dan kereta.⁷ Selain itu,

¹ Abdul Manan (2005). *Aspek-Aspek Pengubah Hukum*. Jakarta: Kencana. 102.

² Fitri Yani, Erni Darmayanti (2021). Peranan Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Hukum di Indonesia. *Jurnal Lex Justitia*, 3(1). 37.

³ Sukatmi, Endah Septia Pitri (2018). Aplikasi Absensi Siswa Berbasis Web Dengan Dukungan SMS Gateway Pada SMA Kridawisata Bandar Lampung. *Jurnal Informasi dan Komputer*. 6(1). 23.

⁴ Ayu Rifka Sitoroesmi. (2023, Mei). Aplikasi adalah Program Perangkat Lunak, Ketahui Fungsi dan Jenisnya. Dikutip dari <https://www.liputan6.com/hot/read/5287655/aplikasi-adalah-program-perangkat-lunak-ketahui-fungsi-dan-jenisnya?page=4..>

⁵ Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P (1998). *Management Information Systems New Approaches to Organization & Technology*. New Jersey: Prentice Hall. 25

⁶ Kumah, M. K (2017). *The Role of Social Media as a Platform for E-Commerce*. University of Applied Science. 40.

⁷ Traveloka (2023). About Traveloka. Dikutip dari <https://m.traveloka.com/id-id/about-us..>

Traveloka juga memiliki layanan lainnya yaitu pemesanan penginapan, tiket ke berbagai wisata pilihan di berbagai tempat dan negara hingga penyewaan kendaraan.

Dalam penerapan aplikasi Traveloka, tentu masyarakat sudah banyak yang terbantu untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka yang terkait dengan perjalanan dan penginapan. Namun selain dari kelebihan yang dimiliki oleh aplikasi Traveloka, ternyata masih didapati banyak kelemahan yang berdampak kepada kerugian oleh sejumlah konsumen atau pengguna. Salah satu kasus yang merugikan konsumen adalah penggunaan jasa penyewaan mobil pada Traveloka, dimana layanan penyewaan mobil pada Traveloka ini menggunakan sistem dimana Traveloka bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu agen penyewaan mobil.

Kasus dimana konsumen pengguna jasa penyewaan mobil pada Traveloka dapat menimbulkan kerugian apabila agen penyewaan sebagai pihak ketiga memberikan ketentuan tertentu di luar ketentuan yang telah disepakati oleh konsumen melalui aplikasi Traveloka, salah satu contohnya adalah agen sebagai pihak ketiga dapat mengubah harga, mengubah ketentuan mengenai penyewaan mobil baik itu tentang waktu penyewaan, jenis mobil yang disewa, pengemudi, dan ketentuan-ketentuan lainnya. Pada platform Traveloka, konsumen yang hendak menyewa mobil akan dihubungkan langsung kepada agen penyewa mobil sehingga konsumen langsung berkomunikasi dengan pihak agen tersebut. Hal ini dapat menjadi celah bagi agen untuk melakukan tindakan sesuai dengan kehendaknya kepada konsumen, dimana hal tersebut akan membuat konsumen merasa dirugikan sebab ketentuan atau tindakan yang dilakukan oleh agen tidak sesuai dengan ketentuan Traveloka yang dari awal sudah disetujui oleh konsumen.

Perlindungan konsumen tentunya merupakan hal yang diutamakan selama proses bertransaksi salah satunya melalui platform Traveloka. Pada kasus dimana konsumen merasa dirugikan akibat pihak ketiga yang terhubung dengan traveloka dapat menimbulkan kebingungan bagi konsumen mengenai siapa yang harus dimintai pertanggungjawaban atas perlindungan konsumen. Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".⁸

Traveloka sebagai platform penyedia jasa pembelian tiket seharusnya dapat menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumennya. Hukum perlindungan konsumen sendiri merupakan sebuah peraturan yang dirancang guna melindungi konsumen, mengingat posisi konsumen yang seringkali rentan. Implementasinya diwujudkan melalui perundang-undangan, terutama dalam konteks perlindungan hak-hak konsumen.

Di Indonesia sendiri, hukum perlindungan konsumen di atur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau dikenal dengan UUPK, namun seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan zaman, UUPK dianggap belum mampu untuk mengatur mengenai perlindungan konsumen secara keseluruhan, mengetahui saat ini sudah banyak perkembangan dalam industri perdagangan terutama yang terkait dengan teknologi dimana perkembangan industri perdagangan tersebut tentunya melibatkan konsumen.

Dalam penerapannya, platform seperti Traveloka seharusnya sudah memiliki ketentuan-ketentuan tertentu bagi konsumennya, hal ini penting untuk melindungi konsumen serta meningkatkan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi menggunakan platform Traveloka. Apabila dari ketentuan yang sudah diberikan oleh Traveloka kepada

⁸ *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999 LN No. 42 TLN No. 3821, selanjutnya disebut UUPK, Pasal 1 Ayat 1.

konsumen dan sudah disetujui, maka jika terjadi kerugian maka hal tersebut dapat menimbulkan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak.

Menurut Prof. R. Subekti, S.H wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya, melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan, melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat, melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya. Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka salah satu pihak secara perdata dapat menggugat penjual online dengan dalih terjadi wanprestasi, seperti contoh apabila barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam tampilan beranda suatu laman online.⁹

Posisi konsumen yang lemah dalam transaksi online dapat merugikan mereka dan melanggar hak-hak konsumen. Pentingnya perlindungan konsumen menjadi lebih serius mengingat investasi asing yang turut berkontribusi pada pembangunan ekonomi Indonesia. Keterkaitan erat perekonomian Indonesia dengan ekonomi global dan daya saing internasional menimbulkan implikasi negatif pada perlindungan konsumen, sehingga perlindungan konsumen perlu diperkuat.¹⁰

Dalam penelitian ini, penulis ingin membahas lebih lanjut mengenai aspek perlindungan konsumen terhadap perubahan ketentuan secara sepihak atas jasa penyewaan mobil oleh agen atau pihak ketiga yang berhubungan langsung dengan Traveloka. Adapun fokus dari pembahasan pada penelitian ini adalah bagaimana pertanggungjawaban serta siapa pihak yang wajib menangani kerugian yang dialami oleh konsumen, dimana Traveloka merupakan platform penyedia layanan yang menjadi penghubung antara pelaku usaha atau agen penyewaan mobil dengan konsumen. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “Bentuk Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Ketentuan Secara Sepihak Atas Jasa Penyewaan Mobil Pada E-Commerce Traveloka”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dengan menggunakan metode pendekatan penelitian, yaitu metode pendekatan konseptual. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder terdiri dari bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Selanjutnya, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan studi kepustakaan dengan teknik analisis data secara deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Konsumen Apabila Terjadi Perubahan Ketentuan Secara Sepihak Oleh Pihak Ketiga Yang Menyebabkan Kerugian Pada Platform Traveloka

E-commerce, atau perdagangan elektronik, adalah sistem perdagangan yang menggunakan internet untuk menjalankan model bisnis secara daring. Di dalam perdagangan elektronik, penjualan, pemasaran, dan pembelian semua dilakukan secara online melalui internet. Hampir semua jenis barang atau layanan dapat diperdagangkan melalui e-commerce, mulai dari gadget, tiket transportasi, desain, dan lain sebagainya. E-

⁹ Prof. R. Subekti, S.Hz (2000). Hukum Perjanjian. Jakarta: PT Intermedia.. 50.

¹⁰ Janus Sidabalok (2014). Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 7.

commerce umumnya memerlukan platform seperti situs web, aplikasi, dan gateway pembayaran untuk memfasilitasi transaksi barang dan layanan secara daring.¹¹

Salah satu keunggulan e-commerce adalah akses informasi yang lengkap dan rinci bagi konsumen tanpa harus melakukan perjalanan ke banyak tempat seperti perdagangan konvensional. Namun, e-commerce juga memiliki kekurangan. Transaksi elektronik yang tidak melibatkan interaksi langsung antara pelaku usaha dan konsumen, serta ketidakmampuan konsumen untuk melihat barang secara langsung, berpotensi menimbulkan masalah yang merugikan mereka.

Beberapa kasus terkait keamanan dalam transaksi e-commerce telah merugikan konsumen, menghambat kepercayaan pengguna terhadap sistem ini. Keamanan transaksi e-commerce yang diabaikan dapat mengubah pandangan bahwa efisiensi transaksi menjadi tidak pasti, menghambat perkembangan e-commerce.

Permasalahan hukum yang dijelaskan sebelumnya bertujuan untuk melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce. Keamanan menjadi isu penting dalam penggunaan media elektronik, terutama internet. Tanpa keamanan yang dijamin, pelaku usaha akan enggan menggunakan media ini. Pemahaman terhadap isu keamanan seperti domisili perusahaan menjadi kunci, memungkinkan penetapan hukum perusahaan yang menawarkan produk melalui media elektronik saat terjadi sengketa hukum. Prosedur perizinan, pendirian, dan pendaftaran perusahaan dalam e-commerce seharusnya tunduk pada hukum di tempat perusahaan didaftarkan, sama seperti perusahaan pada umumnya.

Secara umum, untuk menentukan keabsahan sebuah kontrak jual beli dalam e-commerce, harus merujuk pada Pasal 1320 KUHPerdota dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal 1320 KUHPerdota mengatur tentang syarat sahnya perjanjian, di mana terdapat dua syarat utama sebagai unsur pembentukan kontrak, yaitu syarat subjektif (kesepakatan dan kecakapan para pihak) dan syarat objektif (hal tertentu dan sebab yang halal). Jika syarat subjektif tidak terpenuhi, kontrak jual beli e-commerce tersebut dapat dibatalkan secara hukum. Dengan menerapkan syarat sahnya kontrak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdota dan mengintegrasikannya ke dalam transaksi jual beli e-commerce, maka validitas transaksi tersebut dapat diukur dengan lebih tepat.¹² Seperti halnya dalam jual beli tradisional, jual beli online juga menciptakan kewajiban antara penjual dan pembeli untuk mencapai suatu hasil, sehingga hak dan kewajiban muncul dari setiap pihak yang terlibat. Hak adalah sesuatu yang sah dan dapat dimiliki oleh konsumen atau pelaku usaha, sementara kewajiban adalah tindakan yang harus dilaksanakan oleh masing-masing pihak.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia, yaitu UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan jelas dan tegas. Untuk hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan 5 UU Perlindungan Konsumen, sedangkan untuk hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan 7 UU Perlindungan Konsumen. Dalam pasal-pasal tersebut diatur bagaimana proporsi atau kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu mekanisme transaksi bisnis atau perdagangan.¹³

Traveloka sendiri telah menjadi salah satu perusahaan travel terkemuka karena banyaknya biro perjalanan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dengan berbagai rute secara online. Pertumbuhan yang pesat ini didukung oleh beberapa faktor, termasuk latar belakang pendidikan karyawan, kehadiran pada saat yang tepat ketika internet berkembang, kemudahan penggunaan, beragam metode pembayaran, dan harga

¹¹ Zulfikar Hardiansyah (September, 2022). Pengertian E-commerce Beserta Jenis, Contoh dan Manfaatnya. Dikutip dari <https://amp.kompas.com/tekno/read/2022/09/26/10150007/pengertian-e-commerce-beserta-jenis-contoh-dan-manfaatnya..>

¹² Yana Sukma Permana (2023). Perjanjian Jual-Beli Melalui E-commerce Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Publika*, 11(1). 282.

¹³ Ikhsan, Viola Annisa (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-commerce di Indonesia. *Jurnal Program Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia*. 2(2). .680.

yang kompetitif. Beragam agen perjalanan menyediakan layanan serupa, namun yang paling terkenal adalah Traveloka.com. Perusahaan ini berhasil menjual banyak tiket setiap hari dan menjadi salah satu agen perjalanan yang populer.¹⁴

Salah satu faktor yang membuat harga penjualan tiket, penginapan dan layanan lainnya pada Traveloka sangat kompetitif adalah kebijakan Traveloka yang tidak menambahkan biaya transaksi pada pengguna. Pengguna hanya membayar harga tiket yang mereka pesan tanpa tambahan biaya tersembunyi. Traveloka menawarkan layanan tiket dan reservasi hotel yang mencakup berbagai kebutuhan seperti tiket feri, bus, kereta api, pesawat, rental mobil, dan juga pembayaran tagihan seperti listrik, air, dan BPJS.

Dalam menjalankan operasinya, Traveloka harus memperhatikan perlindungan bagi konsumennya, terutama karena posisinya sebagai platform besar dan terkemuka di Indonesia. Keterhubungan Traveloka dengan berbagai pihak seperti maskapai penerbangan, penyedia sewa mobil, hotel, dan lainnya juga membawa risiko tinggi bagi konsumen karena jaringan yang luas dan kerjasama yang dimiliki. Pasal 1 angka 1 UUPK telah mendefinisikan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁵

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK telah memberikan cukup kejelasan. Pada faktanya, seringkali ditemukan bahwa konsumen berada dalam posisi yang tidak menguntungkan atau posisi lemah, oleh karena itu Indonesia membentuk dan memberlakukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diharapkan menjadi usaha untuk melindungi konsumen yang sebelumnya kurang diperhatikan akan mendapatkan lebih banyak perhatian. Sebab pada dasarnya hak setiap warga negara adalah untuk mendapatkan perlindungan hukum, termasuk perlindungan terhadap konsumen.¹⁶ Adapun signifikansi terhadap pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang.¹⁷

Meskipun tujuannya adalah untuk melindungi kepentingan konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga bertujuan untuk memastikan bahwa regulasi tersebut tidak merugikan pelaku usaha. Dengan memperhatikan kepentingan konsumen, UUPK diharapkan dapat memotivasi pelaku usaha untuk meningkatkan daya saing mereka dengan memperhatikan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Hal ini penting bagi pelaku usaha karena dapat mencegah mereka melakukan tindakan yang dilarang oleh hukum dan mengurangi risiko kerugian bagi konsumen.¹⁸ Memahami hukum perlindungan konsumen penting bagi penjual agar mereka dapat memastikan perlindungan hukum bagi konsumen dan menjalankan bisnis mereka sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Dalam kasus yang terjadi pada penelitian ini terkait dengan rental mobil yang ditawarkan oleh Traveloka, dalam menawarkan jasa nya Traveloka bekerjasama dengan agen rental sebagai pihak ketiga. Agen rental ini lah yang memiliki akses langsung terhadap unit-unit mobil yang disewakan di platform Traveloka. Agen rental sebagai pihak ketiga dalam menyewakan unit mobil mereka di Traveloka dapat mengatur atau menentukan sendiri harga sewa yang mereka kehendaki pada platform Traveloka, sedangkan di sisi lain

¹⁴ Putri Anugerah Shabilla, Sari Listyorini, Sudharto Prawata Hadi (2022). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3). 606.

¹⁵ UUPK, Pasal 1 angka 1.

¹⁶ Renata Christa Auli (Juli, 2022). Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan dan Dasarnya. Dikutip dari [https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c/..](https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c/)

¹⁷ Jimly Asshiddiqie (1998). Undang-undang Dasar 1945: Konstitusi Negara Kesejahteraan dan Realitas Masa Depan. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 1-2.

¹⁸ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam (2021). Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1). 15.

Traveloka hanyalah sebagai platform penyedia yang dapat menghubungkan jasa sewa agen rental mobil terhadap konsumen, sehingga dalam penentuan harga, pihak Traveloka berada di pihak pasif.

Dalam menyediakan jasa rental mobil, Traveloka telah memberikan sejumlah ketentuan rental dimana ketentuan-ketentuan tersebut dapat secara langsung diakses oleh konsumen saat mengakses aplikasi atau platform Traveloka. Diketahui pada saat konsumen hendak melakukan penyewaan mobil di Traveloka, konsumen dapat memilih jenis mobil beserta harga sewa yang ditawarkan pada platform Traveloka.

Adapun ketentuan-ketentuan lain juga sudah tercantum seperti biaya lain di luar harga sewa untuk bensin, uang makan untuk pengemudi kendaraan, serta biaya dan ketentuan lain terkait waktu penggunaan mobil dan lain sebagainya. Jika konsumen telah menyetujui ketentuan-ketentuan yang ada dan bersedia untuk melakukan pemesanan maka konsumen diharuskan untuk membayar sesuai dengan harga yang tertera pada platform dan kemudian konsumen akan mendapatkan surel atau e-mail dari Traveloka atas keberhasilan pemesanannya. Selain itu, konsumen juga di arahkan untuk dapat menghubungi agen rental mobil yang memiliki unit mobil yang konsumen pesan melalui Traveloka.

Konsumen yang telah melakukan pembayaran atas jasa penyewaan mobil melalui Traveloka dikatakan telah melakukan perikatan dengan platform Traveloka dan agen rental mobil pada saat Traveloka telah menerima dan menyetujui pembayaran konsumen tersebut. Selain itu, pihak Traveloka juga mengirimkan bukti pembayaran terhadap konsumen yang biasanya dikirimkan melalui e-mail dan di konfirmasi pada aplikasi atau platform Traveloka. Hal ini menunjukkan bahwa perikatan telah terjalin sebab kedua belah pihak telah sepakat.

Dalam satu kasus yang terjadi, agen rental mobil sebagai pihak ketiga didapati telah merugikan konsumen dengan cara menaikkan harga sewa secara sepihak tanpa sepengetahuan konsumen dan Traveloka pada momen hari raya. Pada saat seorang konsumen telah membayar harga sewa mobil di platform Traveloka dan mendapatkan bukti pembayaran, konsumen dipersilahkan untuk berhubungan langsung dengan agen penyewaan mobil, sayangnya kesempatan untuk berinteraksi dengan konsumen tersebut dimanfaatkan oleh pihak agen untuk memanipulasi harga sewa mobil.

Pihak agen menginformasikan kepada konsumen bahwa mereka tidak bisa menyediakan mobil yang dipesan dengan harga yang telah dibayarkan oleh konsumen sebab mereka memiliki harga yang berbeda saat momen hari raya, dalam hal ini pihak agen menaikkan harga sewa sebanyak Rp500.000,00. Kenaikkan harga tersebut tidak disetujui oleh konsumen karena konsumen merasa telah membayar harga yang tertera di Traveloka dan pembayaran pun telah berhasil dengan bukti pembayaran yang diberikan oleh pihak Traveloka serta mencantumkan nama agen, jenis mobil serta tanggal penyewaan mobil. Pihak agen dalam hal ini hanya mengatakan bahwa karyawan mereka lupa untuk menaikkan harga pada platform Traveloka di saat momen lebaran, sehingga mereka terpaksa untuk memasang harga normal di Traveloka dan kebetulan sudah dipesan dan dibayar oleh konsumen. Agen penyewaan mobil sempat menawarkan konsumen untuk pergantian mobil dengan kategori yang lebih rendah sesuai dengan harga yang telah konsumen bayarkan namun konsumen menolaknya sebab kriteria mobil tidak sesuai dengan jumlah penumpang yang dibutuhkan oleh konsumen.

Akibat hal tersebut, konsumen akhirnya harus menunggu selama berjam-jam akibat tidak adanya akomodasi kendaraan sedangkan konsumen sudah melakukan pembayaran sewa kendaraan melalui platform Traveloka disertai dengan bukti pembayaran. Selain itu, konsumen juga mengalami kerugian karena tidak dapat menghadiri acara keluarga yang penting saat momen lebaran tersebut. Pihak Traveloka hanya menyarankan untuk dapat menghubungi agen rental terkait untuk menangani kasus ini, sebab kenaikan harga diluar kebijakan Traveloka dan hal tersebut di luar sepengetahuan dan ketentuan-ketentuan yang tercantum di Traveloka.

Konsumen yang dirugikan sudah seharusnya mendapatkan perlindungan baik dari pihak Traveloka maupun pihak agen rental mobil. Perlindungan konsumen sendiri

merupakan hal yang sudah wajib dilakukan baik dari pihak Traveloka sebagai penyedia platform maupun agen rental sebagai penyedia jasa penyewaan mobil. Melihat pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa hak konsumen yang terkait dalam kasus tersebut yaitu dimuat pada Pasal 4 angka 3 yaitu “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”, selanjutnya pada Pasal 4 angka 8 disebutkan bahwa “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Kedua penjelasan pada Pasal 4 UUPK tersebut menjelaskan bahwa dalam kasus terkait, konsumen berhak untuk mendapat informasi yang jelas atas jasa rental mobil, dimana seharusnya pihak agen seharusnya memberikan informasi apabila adanya kenaikan harga saat momen lebaran pada platform Traveloka saat memperdagangkan jasanya. Selanjutnya konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, yang mana dalam kasus tersebut konsumen tidak mendapatkan jasa sesuai dengan apa yang telah ia bayarkan pada platform Traveloka.

Di sisi lain Traveloka sebagai pihak perantara hanya bisa bertindak pasif untuk dapat membantu konsumen terhubung dengan agen rental yang bertanggungjawab langsung atas penyewaan unit mobilnya kepada konsumen. Pihak agen sendiri menurut Pasal 8 huruf d UUPK sebagai pelaku usaha “dilarang untuk memperdagangkan jasa yang tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut”, yang kemudian agen rental mobil dalam hal ini juga telah melanggar Pasal 8 huruf f UUPK yang menjelaskan larangan yaitu “dilarang untuk memperdagangkan jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”.¹⁹

Berkaitan dengan ketentuan-ketentuan yang dimuat pada Pasal 8 UUPK tersebut, agen rental mobil berdasarkan apa yang telah ia lakukan dapat dikatakan memenuhi unsur larangan yang dimuat dalam Pasal 8 UUPK. Agen rental mobil telah memperdagangkan jasa mereka namun tidak sesuai dengan apa yang dinyatakan dalam keterangan jasa saat mereka memperdagangkannya melalui platform Traveloka, yaitu memberikan harga yang tidak sesuai serta menawarkan jasa penyewaan mobil dengan mengganti mobil kategori rendah yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen. Dengan itu, maka agen tersebut telah memperdagangkan jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan pada keterangan penjualan jasa di Traveloka.

Sebagai akibatnya, agen rental mobil dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan yang disebutkan pada Pasal 19 UUPK yaitu “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Selanjutnya pada Pasal 19 ayat 2 dijelaskan pula tentang bentuk ganti rugi yang dimaksud yaitu “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.²⁰

Tindakan Oleh Agen Penyewaan Mobil Sebagai Pihak Ketiga Dalam Mengubah Ketentuan Secara Sepihak Yang Merugikan Konsumen Sebagai Tindakan Wanprestasi

Pasal 1313 KUHPdata menjelaskan “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau

¹⁹ UUPK, Pasal 8 huruf f.

²⁰ UUPK, Pasal 19 ayat 2.

lebih".²¹ Hubungan antara dua orang tersebut adalah suatu hubungan hukum, dimana hak dan kewajiban diantara para pihak dijamin oleh hukum. Agar perjanjian tersebut sah, harus memperhatikan ketentuan Pasal 1320 KUHPerduta, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Selanjutnya, pada Pasal 1338 KUH Perdata dijelaskan mengenai kekuatan mengikat perjanjian terhadap para pihak yaitu "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya".²² Dari pasal tersebut, diketahui bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu dan suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Berdasarkan penjelasan pada Pasal 1313 KUHPerduta, dapat diartikan bahwa suatu perjanjian menimbulkan kewajiban atau prestasi dari satu orang kepada orang lainnya yang berhak atas pemenuhan prestasi tersebut. Prestasi sendiri adalah tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh salah satu pihak (debitur) kepada pihak lain (kreditur) dalam suatu perjanjian. Prestasi bisa muncul dalam perjanjian yang bersifat sepihak atau unilateral agreement, yang berarti hanya ada tanggung jawab pada satu pihak tanpa ada kewajiban balasan dari pihak lainnya. Prestasi atau yang dalam bahasa Inggris disebut juga dengan istilah "performance" dalam hukum perjanjian dimaksudkan sebagai suatu pelaksanaan hal-hal yang tertulis perjanjian oleh pihak dalam suatu yang telah mengikatkan diri untuk itu, pelaksanaan mana sesuai dengan term dan condition.²³

Mekanisme transaksi jual beli secara online yang dilakukan tanpa tatap muka langsung serta tidak saling mengenal antara konsumen dan pelaku usaha, maka potensi pelanggaran hak-hak konsumen dapat mungkin terjadi. Dalam hal ini, konsumen ada pada posisi yang lemah, sehingga perlindungan hukum sangat diperlukan bagi konsumen dalam upaya menjaga hak-haknya dalam transaksi jual beli online.

Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan terhadap barang dan jasa mulai dari proses peralihan kepemilikan serta kemanfaatan barang hingga implikasi dari pemakaian barang tersebut. Terkait dengan penerapan e-commerce, perlindungan konsumen dikategorikan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang diserahkan tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati antara penjual dan pembeli;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Dalam proses jual beli, pihak-pihak yang terlibat membuat perjanjian yang mengikat mereka. "Perikatan" merujuk pada hubungan hukum antara dua individu atau entitas, di mana satu pihak memiliki hak untuk menuntut sesuatu dari pihak lainnya, yang pada gilirannya berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Perjanjian menjadi sumber dari perikatan ini, menciptakan hubungan hukum terkait harta benda antara kedua pihak, di

²¹ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [Burgerlijke Wetboek]*, diterjemahkan oleh R. Soebekti dan R. Tjitrosudibio, selanjutnya disebut KUHPerduta, Pasal 1313.

²² *KUHPerduta*, Pasal 1338.

²³ Niru Anita Sinaga, Nurlily Darwis (2015). Wanprestasi dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian. *Jurnal Mitra Manajemen*. 7(2). 50.

mana satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu, dan pihak lainnya memiliki hak untuk menuntut pelaksanaan janji tersebut.²⁴

Terkait dengan kasus dimana salah satu pihak dalam perjanjian jual beli tidak memenuhi prestasi sebagaimana telah diperjanjikan dan bisa dibuktikan dengan bukti transaksi, maka berarti pihak tersebut telah dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Pada kasus sebuah agen penyewaan mobil tidak memenuhi prestasi kepada konsumennya dengan tidak mengirimkan sebuah unit mobil dan seorang pengemudi sesuai dengan pesanan konsumen pada platform Traveloka menyebabkan konsumen merasa dirugikan. Akibat perbuatannya, agen tersebut telah gagal untuk memenuhi prestasi, padahal konsumen tersebut sudah melakukan perikatan melalui platform Traveloka dengan melakukan pembayaran serta mendapatkan bukti pembayaran.

Beberapa unsur yang menyertai wanprestasi termasuk keberadaan perjanjian yang sah sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPPer, adanya kesalahan baik kelalaian maupun kesengajaan, terjadinya kerugian, serta kemungkinan sanksi yang bisa berupa ganti rugi, pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan biaya perkara yang harus dibayar jika masalahnya dihadirkan ke pengadilan.²⁵

Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Dalam konteks transaksi jual beli online, jika terjadi wanprestasi, ada tanggung jawab mutlak yang harus dipertanggungjawabkan. Artinya, jika pembeli melakukan kesalahan, maka pembeli harus menanggung konsekuensinya. Ini sesuai dengan Pasal 21 UU ITE yang menegaskan bahwa setiap aktivitas transaksi yang menghasilkan dampak hukum menjadi tanggung jawab bagi pihak yang terlibat.

Selanjutnya, menurut ketentuan yang tercantum dalam KUHPPerdata, jika pembeli gagal memenuhi kewajibannya, ini akan merugikan penjual. Sebagai hasilnya:²⁶

1. Pembeli harus membayar ganti rugi kepada penjual (Pasal 1243 KUHPPerdata).
2. Pembeli dapat menghadapi pemutusan perjanjian dan harus membayar ganti rugi (Pasal 1267 KUHPPerdata).
3. Pembeli juga harus menanggung biaya yang timbul dari proses hukum (Pasal 181 KUHPPerdata).

Wanprestasi diatur di dalam Pasal 1238 KUHPPerdata yang menyatakan bahwa "Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan."

Dari seluruh kategori tersebut, bisa disimpulkan bahwa wanprestasi tidak hanya bermakna ketidakmampuan untuk sepenuhnya memenuhi prestasi yang dijanjikan, tetapi juga bisa terjadi ketika debitur gagal melakukan pembayaran tepat waktu atau ketika prestasi yang dilakukan tidak sesuai dengan keinginan kreditur. Tidak terpenuhinya kewajiban melaksanakan prestasi dapat disebabkan oleh dua kemungkinan yakni:

1. Karena kesalahan debitur sendiri baik dengan sengaja maupun karena kelalaian.
Wanprestasi yang disebabkan adanya kesalahan debitur itu sendiri, dimaksudkan debitur tidak melaksanakan kewajiban bukan dikarenakan oleh hal-hal yang diluar kemampuannya, melainkan karena perbuatan yang disengaja atau karena kelalaian.

²⁴ Alyani Mahfuzh, Kholis Roisah (2021). Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Kios (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Kupang Nomor 18/PDT.G/2016/PN.KPG). Jurnal NOTARIUS. 16(2). 684.

²⁵ KUHPPerdata, Pasal 1320.

²⁶ Abdul Rahman (2022). Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Fitur Cash On Delivery Pada Aplikasi Marketplace. Supremasi Hukum: Jurnal Penelitian Hukum. 31(2). 124.

Untuk menentukan apakah seorang debitur bersalah melakukan wanprestasi dalam keadaan bagaimana debitur sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi. Debitur dianggap lalai ketika ia tidak memenuhi prestasi, maka untuk menyatakan seseorang debitur melakukan wanprestasi, diperlukan surat peringatan tertulis dari kreditur yang diberikan kepada debitur. Surat peringatan tersebut disebut dengan somasi. Surat somasi tersebut dapat dijadikan sebagai bukti bahwa debitur telah wanprestasi. Penjelasan lebih lanjut mengenai peringatan atau somasi diatur dalam Pasal 1238 KUHPerdara.

2. Karena keadaan memaksa/force majeure yang terjadi diluar kemampuan debitur
Wanprestasi yang terjadi karena keadaan memaksa (*overmacht*)/force majeure, yang mana debitur tidak dapat memenuhi prestasinya kepada kreditur, yang mana keadaan itu timbul diluar kemampuan debitur itu sendiri dan keadaan yang timbul itu juga berupa suatu keadaan yang tidak dapat diketahui pada waktu perjanjian dibuat. Atau dengan kata lain force majeure terjadi bukan atas kehendak debitur. Keadaan *overmacht*/force majeure mengakibatkan hal-hal sebagai berikut:
 1. Kreditur tidak dapat meminta pemenuhan prestasi dari debitur
 2. Debitur tidak dapat dinyatakan lalai dan oleh karena itu debitur tidak dapat dituntut untuk mengganti kerugian
 3. Resiko tidak beralih kepada debitur

Upaya untuk memberikan perlindungan hukum kepada pihak yang melakukan transaksi jual beli online dan mengalami wanprestasi oleh pihak lain, maka alternatif pertama dapat dilakukan melalui proses litigasi. Jalur ini dapat ditempuh jika terjadi perselisihan antara konsumen sebagai pembeli dan pelaku usaha sebagai penjual. Sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen, salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa yang adil (Pasal 4 ayat 5). Sejalan dengan ini, penjual atau pelaku usaha diwajibkan memberikan kompensasi atau penggantian atas kerugian yang mungkin timbul dari penggunaan barang atau layanan yang diperdagangkan (Pasal 7 ayat 7).²⁷

Apabila pelaku usaha tidak memberikan respon terkait keluhan kerugian yang diajukan oleh konsumen, konsumen berhak untuk menggugatnya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 23.²⁸ Selain itu, UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau selanjutnya disebut dengan UU ITE juga menyediakan opsi penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce yang dijelaskan dalam Pasal 38 UU ITE dengan poin-poin berikut:

1. Setiap individu dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menggunakan sistem elektronik dan/atau teknologi informasi yang mengakibatkan kerugian.
2. Masyarakat memiliki hak untuk mengajukan gugatan secara kolektif terhadap pihak yang melakukan tindakan yang merugikan.

DISKUSI

Dalam menyelesaikan perselisihan perdata dalam transaksi jual beli secara online atau e-commerce, pihak-pihak terlibat memiliki opsi untuk memilih metode penyelesaian konflik non-litigasi seperti arbitrase, negosiasi, mediasi, dan konsiliasi. Meskipun implementasi penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia belum sepenuhnya dilakukan secara daring, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan kemungkinan penyelesaian secara online melalui email atau platform online lainnya tanpa perlu pertemuan fisik (Pasal 4 ayat 3).

²⁷ Nasution, A. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 25.

²⁸ Sembiring, J (2011). *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta: Visi Media. 20.

Dalam penyelesaian melalui litigasi atau pengadilan, Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur bahwa kepentingan konsumen tidak terukur dari nilai kerugian, artinya tidak ada nilai kerugian minimal yang harus dipenuhi oleh konsumen untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha atau penjual.²⁹ Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa beban pembuktian mengenai ada atau tidaknya kesalahan dalam klaim ganti rugi menjadi tanggung jawab pelaku usaha.³⁰ Hal ini berbeda dengan proses perdata biasa di mana beban pembuktian ada pada penggugat. Dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, prinsip tanggung jawab atas produk, yang dikenal sebagai asas *product liability*, menuntut pelaku usaha untuk membuktikan bahwa produk mereka tidak memiliki masalah yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen. Menurut Pasal 5 UU ITE, bukti yang dapat digunakan oleh konsumen di pengadilan antara lain:³¹

1. Bukti transfer atau pembayaran.
2. Pesan singkat (SMS) atau surel (e-mail) yang menunjukkan kesepakatan pembelian.
3. Informasi identitas pelaku usaha berupa nama, alamat, nomor telepon, dan nomor rekening.

Perihal tuntutan kompensasi atau penggantian kerugian kepada pelaku usaha, Pasal 19 ayat 2 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan kompensasi dapat berupa uang, barang atau layanan setara, perawatan kesehatan, dan santunan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.³² Sementara itu, sanksi pidana bagi pelanggaran dalam e-commerce diatur dalam UU ITE, di mana Pasal 45 ayat 2 menyebutkan ancaman hukuman penjara hingga 6 tahun serta denda hingga satu milyar rupiah.³³ Selain itu, untuk pelaku usaha, sanksi administratif juga diberlakukan menurut Pasal 84 ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, berupa peringatan tertulis, denda administratif, penangguhan sementara, bahkan pencabutan izin usaha.³⁴

Kasus yang menimpa seorang konsumen yang tidak dipenuhi prestasinya oleh sebuah agen rental mobil melalui penyedia platform Traveloka merupakan wanprestasi. Dalam menangani kasus tersebut, seharusnya agen rental mobil bertanggungjawab atas apa yang telah diperbuat, sebab agen rental merupakan pihak penjual yang telah memperdagangkan jasa nya dan bertanggungjawab atas pengiriman unit mobil kepada konsumen. Traveloka dalam hal ini hanya merupakan penyedia platform atau pihak perantara, adapun Traveloka tetap bertanggungjawab namun terbatas pada pemberian informasi agen rental kepada konsumen serta berusaha untuk menghubungkan konsumen kepada agen rental.

PENUTUP

Perlindungan konsumen sudah menjadi kewajiban bagi negara termasuk masyarakat di dalamnya terutama bagi pelaku usaha. Pada kasus dalam penelitian ini, dimana konsumen mengalami kerugian seharusnya dilindungi baik oleh Traveloka maupun agen rental mobil. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ada beberapa hak konsumen terkait kondisi tersebut. Pasal 4 angka 3 UUPK juga menyebutkan hak atas informasi yang akurat mengenai kondisi dan jaminan jasa, sementara Pasal 4 angka 8 memberikan hak untuk kompensasi jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan. Oleh karena itu, dalam kasus ini, konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dari agen rental mobil, termasuk informasi tentang kenaikan harga saat momen

²⁹ UUPK, Pasal 19.

³⁰ UUPK, Pasal 28.

³¹ *Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No. 11 Tahun 2008, LN Tahun 1999 No. 42 TLN No. 3821, selanjutnya disebut UU ITE, Pasal 5.

³² UUPK, Pasal 19 ayat 2.

³³ UU ITE, Pasal 45 ayat 2.

³⁴ *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, PP No. 82 Tahun 2012, LN Tahun 2012 No. 189 TLN No. 5348, selanjutnya disebut PP 82/2012, Pasal 84 ayat 2.

lebaran ketika menggunakan layanan Traveloka. Dalam situasi di mana salah satu pihak dalam kesepakatan jual beli tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah disepakati dan dapat dibuktikan melalui bukti transaksi, ini menandakan bahwa pihak tersebut telah melakukan wanprestasi. Sebagai contoh dalam kasus sebuah agen penyewaan mobil tidak memenuhi kewajibannya kepada konsumen dengan tidak mengirimkan unit mobil dan pengemudi sesuai pesanan yang dilakukan melalui platform Traveloka, hal ini menyebabkan konsumen tidak dipenuhi prestasinya dan konsumen mengalami kerugian. Tindakan agen tersebut merupakan ketidakmampuannya dalam memenuhi prestasi, padahal konsumen telah melakukan transaksi melalui Traveloka dengan melakukan pembayaran serta memiliki bukti pembayaran. Dengan hal itu, maka tindakan yang dilakukan oleh agen penyewaan mobil terhadap konsumennya dapat disebut sebagai wanprestasi.

Saran

- a. Tujuan perlindungan konsumen mencakup peningkatan kesadaran dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret yang bertujuan untuk memberdayakan konsumen, seperti penyuluhan, seminar, dan kampanye publik yang mengedukasi masyarakat tentang hak dan tanggung jawab mereka sebagai konsumen. Ini penting agar konsumen dapat menghindari risiko hukum yang muncul karena kurangnya pemahaman akan kewajiban mereka.
- b. Konsumen diharapkan lebih berhati-hati saat bertransaksi online dengan pelaku usaha untuk menghindari kerugian, terutama dalam platform yang terubung langsung dengan pihak ketiga. Pemahaman mengenai perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sangat penting jika terjadi kerugian pada konsumen. Pelaku usaha yang melakukan transaksi online di Indonesia diharapkan untuk bersikap jujur dan tidak melakukan pelanggaran demi keuntungan berlebihan. Tindakan wanprestasi yang merugikan konsumen bisa mengganggu kepercayaan konsumen dan akhirnya mempengaruhi kesuksesan bisnis dari pelaku usaha tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Perundang-undangan.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [Burgerlijke Wetboek], diterjemahkan oleh R. Soebekti dan R. Tjitrosudibio, selanjutnya disebut KUHPerdata.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LN Tahun 1999 No. 42 TLN No. 3821, selanjutnya disebut UUPK.

Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 11 Tahun 2008, LN Tahun 1999 No. 42 TLN No. 3821, selanjutnya disebut UU ITE.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP No. 82 Tahun 2012, LN Tahun 2012 No. 189 TLN No. 5348, selanjutnya disebut PP 82/2012.

Buku

Asshiddiqie, Jimly (1998). Undang-undang Dasar 1945: Konstitusi Negara Kesejahteraan dan Realitas Masa Depan. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

- Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P (1998). *Management Information Systems New Approaches to Organization & Technology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Manan, Abdul (2005). *Aspek-Aspek Pengubah Hukumz* Jakarta: Kencana.
- M.K, Kantaatmadja (2001). *Cyberlaw: Suatu Pengantar*. Bandung: ELIPS.
- M.K, Kumah (2017). *The Role of Social Media as a Platform for E-Commerce*. University of Applied Science, 2017.
- Nasution, A (1995). *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sembiring, J (2011). *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta: Visi Media.
- Sidabalok, Janus (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Subekti, Prof. R., S.H (2000). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermasa.

Artikel Jurnal

- Apandy, Puteri Asyifa Octavia, Melawati, Panji Adam (2021). Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 3(1) No.1. 12-18.
- Ikhsan, Viola Annisa (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-commerce di Indonesia. *Jurnal Program Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia*. 2(2). 675-684.
- Mahfuzh, Alyani, Kholis Roisahz (2021). Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Kios (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Kupang Nomor 18/PDT.G/2016/PN.KPG)". *Jurnal NOTARIUS*. 14(2). .681-693.
- Permana, Yana Sukma (2023). Perjanjian Jual-Beli Melalui E-commerce Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Publika*. 11(1). 274-286.
- Rahman, Abdul (2022). Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Fitur Cash On Delivery Pada Aplikasi Marketplace. *Supremasi Hukum: Jurnal Penelitian Hukum*. 31(2). 110-128.
- Shabilla, Putri Anugerah, Sari Listyorini, Sudharto Prawata Hadi (2022). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3). 605-613.
- Sinaga, Niru Anita, Nurlely Darwis (2015). Wanprestasi dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian. *Jurnal Mitra Manajemen*. 7(2). 43-56.
- Sukatmi, Endah Septia Pitri (2018). Aplikasi Absensi Siswa Berbasis Web Dengan Dukungan SMS Gateway Pada SMA Kridawisata Bandar Lampung". *Jurnal Informasi dan Komputer*. Vol. 6 No. 1 (2018). Hlm. 20-30
- Yani, Fitri, Erni Darmayanti. (2021). Peranan Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Hukum di Indonesia. *Jurnal Lex Justitia*. 3(1). 36-51.

Lain-lain

Ayu Rifka Sitoresmi. 2023. Aplikasi adalah Program Perangkat Lunak, Ketahui Fungsi dan Jenisnya". Diambil November 11, 2023. Dari <https://www.liputan6.com/hot/read/5287655/aplikasi-adalah-program-perangkat-lunak-ketahui-fungsi-dan-jenisnya?page=4>.

Renata Christa Auli. 2022. Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan dan Dasarnya". Diambil November 21, 2022. Dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c/>.

Traveloka. 2023. About Traveloka. Diambil November 11, 2023. Dari <https://m.traveloka.com/id-id/about-us>.

Zulfikar Hardiansyah. 2022. Pengertian E-commerce Beserta Jenis, Contoh dan Manfaatnya". Diambil November 22, 2022. Dari <https://amp.kompas.com/tekno/read/2022/09/26/10150007/pengertian-e-commerce-beserta-jenis-contoh-dan-manfaatnya>.

